

B2B ZÁRUČNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI LG ELECTRONICS CZ, s.r.o.

(„Podmínky“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tyto Podmínky vydává společnost LG Electronics CZ, s.r.o., se sídlem na adrese, se sídlem Českomoravská 2420/15, Libeň, 190 00 Praha 9, IČO: 22369562, zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 415548 („**Dodavatel**“ nebo „**LGE**“), jako prodejce a dodavatel tepelných čerpadel LG Therma V („**Produkty**“) za účelem stanovení základních vzájemných práv a povinností v souvislosti s uplatněním práva z vadného plnění (reklamace) a záručních podmínek pro své zákazníky v rámci B2B vztahů („**Zákazník**“). Pro vyloučení pochybností se má za to, že Zákazník není spotřebitelem ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**Občanský zákoník**“).

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ZÁRUKA ZA JAKOST

- 2.1 Práva Zákazníka a povinnosti Dodavatele v souvislosti s vadami Produktů a zárukou za jakost jsou omezeny na ty, které jsou výslovně uvedené v těchto Podmínkách.
- 2.2 Dodavatel odpovídá za množství, jakost a provedení poskytovaných Produktů, tedy za to, že Produkty jsou co do množství/rozsahu, jakosti a provedení totožné s objednávkou Zákazníka.
- 2.3 Nebude-li v jednotlivé kupní smlouvě dohodnuto jinak, poskytuje Dodavatel Zákazníkovi záruku za jakost dodaných Produktů určených k prodeji spotřebitelům v délce dvaceti čtyř (24) měsíců a v rozsahu, který odpovídá rozsahu práv spotřebitele z vad Produktů vyplývajících z donucujících ustanovení právních předpisů. Záruka za jakost počíná běžet dnem předání Zboží spotřebiteli, nejpozději však osmým (8) měsícem od dodání Produktů Zákazníkovi.
- 2.4 Záruka za jakost se nevztahuje na Produkty, které nebyly zprovozněny do 24 měsíců od data výroby, které je uvedeno na jejich výrobním štítku.
- 2.5 Záruka za jakost se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku užívání Produktů, jež nejsou v souladu s jejich určením a návodem, zejména pokud jsou Produkty prokazatelně přetěžovány (například z důvodu chybného dimenzování nebo nesprávné instalace). V takovém případě si Dodavatel vyhrazuje právo u takového Produktu i ukončit záruku za jakost ke dni vzniku takovéto skutečnosti.
- 2.6 Práva ze záruky za jakost uplatňuje Zákazník u autorizované firmy, resp. autorizovaného technika LGE (platný Certifikát Servisní partner Therma V), přičemž tuto musí učinit řádně a včas (tj. bez odkladu poté, co vadu zjistí) v souladu s těmito Podmínkami.
- 2.7 Vady zjevné je Zákazník povinen uplatnit nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od předání a převzetí Produktů. O zjevných vadách je Zákazník povinen učinit zápis do dodacího listu dopravci. Vadami zjevnými se rozumí vady, které v okamžiku předání a převzetí Produktů nesporně existovaly a Zákazník je mohl zjistit při včasné prohlídce při převzetí a při dostatečné péči. Vadami zjevnými se rozumí zejména:
- (a) vada v množství Produktů, kterou je rozpor mezi množstvím uvedeným na dodacím dokladu a množstvím skutečně převzatým, včetně záměn položek;
 - (b) vada v množství Produktů, kterou je rozpor mezi množstvím balíků Produktů uvedeným na dokladu dopravce a počtem balíků Produktů skutečně převzatých;
 - (c) vada jakosti a provedení Produktů, kterou Zákazník zjistil, nebo při vynaložení dostatečné péče mohl zjistit, bezprostředně při převzetí Produktů; nebo
 - (d) vada způsobená v důsledku nesprávné přepravy, manipulace či skladování Produktů označených bezpečnostními terčíky, jež je zřetelná z indikace některého z bezpečnostních terčíků.
- 2.8 Vady skryté je Zákazník povinen uplatnit nejpozději do pěti (5) pracovních dnů poté, kdy je

Zákazník mohl při dostatečné péči a náležité pozornosti zjistit, nejpozději však do uplynutí Záruční doby. Vadami skrytými jsou jiné vady než vady zjevné, tedy vady, které v okamžiku převzetí Produktů nesporně existovaly, avšak Zákazník je nemohl zjistit při včasné prohlídce při převzetí ani při dostatečné péči a náležité pozornosti.

- 2.9 Zákazník je povinen při převzetí Produktu provést prohlídku vedoucí k odhalení jeho případných zjevných vad.
- 2.10 Pro uplatnění práv z vadného plnění je Zákazník povinen vytknout vady Produktu firmě, která mu tepelné čerpadlo dodávala ve výše stanovených lhůtách, a to písemně (případně elektronicky). Dodavatel požaduje i v případě telefonicky učiněné reklamace její písemné potvrzení Zákazníkem, jako rozhodující je termín podání písemné reklamace. V případě, že Zákazník nebude postupovat dle výše uvedeného, je Dodavatel oprávněn reklamaci zamítnout.
- 2.11 Obsahem sdělení o reklamaci musí být zejména:
- (a) označení Zákazníka;
 - (b) název reklamovaného Produktu;
 - (c) výrobní číslo reklamovaného Produktu;
 - (d) popis vady nebo způsobu, kterým se vada projevuje nebo množství chybějícího produktu;
 - (e) uvedení osoby oprávněné zastupovat v této věci Zákazníka;
 - (f) datum převzetí reklamovaného Produktu Zákazníkem;
 - (g) u písemné reklamace datum a podpis Zákazníka.
 - (h) datum a doklad o zakoupení/převzetí reklamovaného Produktu
 - (i) protokol o uvedení do provozu podepsaný autorizovanou osobou s platnou autorizací v den uvedení do provozu
- 2.12 Dodavatel se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě do třiceti (30) pracovních dnů ode dne řádného uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude Zákazník informován na kontaktní email nebo telefonní číslo, které uvedl při řádném uplatnění reklamace. Dodavatel neuzná reklamaci, která nebyla Zákazníkem uplatněna včas.
- 2.13 Reklamaci vyřizuje Dodavatel dle jeho volby s ohledem na povahu vady, a to takto:
- (a) zjevné vady poskytnutím chybějícího množství nebo výměnou vadného plnění Dodavatele za bezvadné, není-li to možné pak vrácením (dobropisováním) uhrazené ceny nedodaných Produktů nebo vrácením (dobropisováním) uhrazené ceny oproti vrácení vadných Produktů, a není-li to možné pak poskytnutím přiměřené slevy nebo opravou vadných Produktů;
 - (b) skryté vady buď výměnou vadného plnění Dodavatele za bezvadné, vrácením (dobropisováním) uhrazené ceny oproti vrácení vadných Produktů, nebo opravou vadných Produktů;
- 2.14 Pokud Dodavatel poskytne Zákazníkovi na základě jeho reklamace nové plnění a teprve poté vyjdou najevo skutečnosti, pro které reklamace neměla být uznána, provede Dodavatel dodatečné vyúčtování ceny nového plnění a Zákazník je povinen za nové plnění zaplatit cenu dle ceníku Dodavatele.
- 2.15 Dodavatel není odpovědný za následující vady:
- (a) vady obalu Produktu, které nebyly uplatněny při předání a převzetí Produktu;
 - (b) vady způsobené v důsledku nesprávné přepravy, manipulace či skladování Produktu, které nebyly uplatněny při předání a převzetí Produktu;
 - (c) vady Produktu způsobené mechanickým poškozením Produktu ze strany Zákazníka nebo třetí osobou;

- (d) nečistoty u Produktu označeného nálepkami jiných osob;
- (e) vady produktu, pokud byl obal vybaven bezpečnostními prvky odhalujícími nevhodné zacházení během přepravy a tyto prvky takové zacházení detekují.

2.16 Dodavatel není dále odpovědný za:

- a) vady, které vznikly v důsledku neodborně provedené instalace Produktu (např. osobou bez autorizace od výrobce platné v den instalace), případně zásahu do zařízení neautorizovanou osobou a v rozporu s požadavky LGE (návodů a doporučená zapojení, dimenzování a postupy);
- b) vady dílů nedodaných společnostmi LGE, případně vady na Produktu způsobené díly nedodanými společnostmi LGE;
- c) instalaci Produktu a jeho napojení na topný systém domu;
- d) zapojení a nastavení tepelného čerpadla;
- e) vady vzniklé v důsledku užívání Produktů, jež nejsou v souladu s jejich určením a návodem a pokyny sdělované během odborných školení zaměstnanci LG, zejména pokud jsou Produkty prokazatelně přetěžovány (například z důvodu chybného dimenzování nebo nesprávné instalace). V takovém případě si Dodavatel vyhrazuje právo u takového Produktu i ukončit záruku za jakost ke dni vzniku takového skutečnosti
- e) poškození jednotky mrazem (zejména u jednotek typu monoblok a hydrosplit, kde je venkovní jednotka napojena na topný systém vodním potrubím)

2.17 Uplatnění reklamace neopravňuje Zákazníka k neuhrazení celé ceny za Produkty, ledaže se Prodávající a Zákazník dohodnou jinak. Ustanovení § 2108 Občanského zákoníku, které stanoví, že kupující nemusí platit část kupní ceny odpovídající jeho právu na slevu z důvodu vadného plnění, se nepoužije.

2.18 Pokud Dodavatel poskytne Zákazníkovi nové plnění při reklamaci Produktu, záruka je stále počítána od data předání a převzetí původního Produktu.

2.19 Zákazníkovi nenáleží žádná práva z vadného plnění či ze záruky za jakost ve vztahu k případným dárkům.

2.20 Podmínky prodloužené záruky Produktů upravují zvláštní podmínky – *Podmínky prodloužené záruky na tepelná čerpadla LG Therma V*

2.21 Součástí těchto Podmínek jsou následující přílohy

- (a) Sazebník servisních prací a náhrad;
- (b) Odkaz na seznam autorizovaných firem pro poskytování servisu Produktu.

3. PODMÍNKY UPLATNĚNÍ REKLAMACE

3.1 Základní podmínky uplatnění reklamace Zákazníkem:

- (a) doložení dokladu o koupi tepelného čerpadla;
- (b) doložení Protokolu o uvedení Produktu do provozu s potvrzenou zárukou
- (c) doložení protokolů o pravidelných prohlídkách (Servisní prohlídka)
- (d) Doložení Reklamačního protokolu
- (e) instalace v souladu s požadavky LGE (návodů, postupů a doporučená schémata zapojení, dimenzování);
- (f) prodej Produktu proběhl prostřednictvím Dodavatele.

- 3.2 Uznaná reklamáce pokrývá:
- (a) cenu náhradního dílu;
 - (b) náklady spojené s odstraněním vady dle platných podmínek a platného sazebníku, který tvoří přílohu těchto Podmínek;
- 3.3 Náklady spojené s opravou jsou/budou proplaceny výhradně u záručních oprav provedených Autorizovanou firmou, resp. technikem s platnou autorizací, tj. osobou, která absolvovala servisní školení a má platný certifikát Servisní partner Therma V ke dni opravy Produktu.
- 3.4 Dokumenty Protokol o uvedení do provozu, Reklamační protokol a Servisní prohlídka musí být sepsány elektronicky v informačním systému Dodavatele a podepsány oběma stranami.

Platnost: 1.3.2025